

OTRAS DISPOSICIONES

SÍNDIC DE GREUGES

RESOLUCIÓN de 14 de noviembre de 2022, por la que se dispone la publicación del Código ético del Síndic de Greuges de Cataluña.

Mediante la Resolución de 2 de mayo de 2022 se aprobó el Código ético del Síndic de Greuges de Cataluña, aplicable a los altos cargos, personal directivo y demás personal que presta servicios en esta institución.

La adopción de este código responde a la voluntad de establecer un marco ético que sirva de guía y orientación en la actuación de todas las personas que prestan servicios en el Síndic de Greuges de Cataluña en calidad de servidores y servidoras públicos, con independencia de su vínculo jurídico; y a la voluntad de asegurar unos estándares morales y de excelencia en la prestación del servicio a la ciudadanía.

Con el fin de su correspondiente difusión pública, y en virtud de las atribuciones que me confiere la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges,

Resuelvo:

Disponer la publicación en el *Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya* del Código ético del Síndic de Greuges de Cataluña, que se anexa a esta resolución y que también se puede consultar en el portal de transparencia del Síndic de Greuges.

Barcelona, 14 de noviembre de 2022

Esther Giménez-Salinas i Colomer

Síndica de Greuges

Anexo

CÓDIGO ÉTICO DEL PERSONAL AL SERVICIO DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUÑA

1. Valores inherentes del servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña

Un servicio público de calidad que contribuya a mejorar el bienestar de las personas y a hacer que el país progrese debe contar con los valores inherentes siguientes:

1.1 Responsabilidad hacia el bien común

La actividad de servicio público implica asumir la máxima responsabilidad para con la promoción del bien común desde el respeto escrupuloso de los derechos humanos y sin ningún tipo de discriminación por razón de la diversidad de las personas. La visión del bien común debe ser amplia y global, de modo que se tengan en cuenta los impactos de sus actuaciones, no solo en Cataluña sino también en el extranjero.

1.2 Centralidad de las personas

El ejercicio del servicio público debe orientarse y concebirse desde la perspectiva del interés, los derechos y las necesidades de las personas a las que se dirige. Estas personas deben tenerse en cuenta en todas sus

CVE-DOGC-B-22320009-2022

dimensiones y deben situarse siempre en el centro de la acción. Para ello, es necesario promover el diálogo y la deliberación, priorizando a las personas en situación de vulnerabilidad, y las relaciones deben ser siempre respetuosas y personalizadas, asegurando las medidas de igualdad efectiva necesarias para garantizar la accesibilidad, la inclusión y la no discriminación.

1.3 Objetividad e imparcialidad

El servicio público debe llevarse a cabo de forma diligente y justa, sin supeditarlo a prejuicios y tratos de favor, procurando la justicia, la equidad y la igualdad de oportunidades.

1.4 Profesionalidad, eficacia y eficiencia

El servicio público debe fundamentarse en la calidad técnica y humana, en el cumplimiento de sus objetivos y en el uso adecuado de los recursos.

1.5 Liderazgo, innovación, colaboración, participación y rendición de cuentas

El servicio público debe incorporar el liderazgo y la innovación, el trabajo en equipo y colaborativo, el diálogo y la participación ciudadana, y la rendición de cuentas.

1.6 Apertura y accesibilidad de las organizaciones del servicio público

El servicio público requiere un contexto de organizaciones digitales; en red; abiertas; inclusivas; transparentes; humanizadas; preparadas para anticiparse, adaptarse y responder a las necesidades cambiantes de las personas –pensando en la brecha digital– y de la sociedad, y universalmente accesibles.

2. Valores relacionados con la actuación de las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben tener como propios un conjunto de valores en su labor profesional. Estos valores, con independencia de la actividad y la posición en la organización, son la vocación de servicio, la profesionalidad y la confianza pública.

2.1 Vocación de servicio

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desempeñar su labor con:

- a) Actitud de servicio, atención y ayuda a las personas, siempre pensando en el bien común.
- b) Compromiso, implicándose en el servicio y perseverando ante las dificultades.
- c) Probidad, rectitud moral y honorabilidad.
- d) Sensibilidad y empatía, con voluntad de comprender la realidad y a las personas con las que se interacciona y teniendo en cuenta sus circunstancias y necesidades.
- e) Orientación a resultados, buscando la consecución de los objetivos de forma eficiente y eficaz.
- f) Proactividad y actitud positiva para innovar, anticipar y adaptar, en la medida de lo posible, los parámetros de su labor al contexto concreto, a fin de lograr un mejor servicio público.

2.2 Profesionalidad

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desempeñar su labor con:

- a) Competencia, de acuerdo con los conocimientos, habilidades y aptitudes requeridos para su actuación profesional y aplicando las acciones formativas recibidas.
- b) Dedicación e idoneidad hacia el desarrollo de sus funciones.
- c) Honestidad, honradez y sujeción al deber en sus actuaciones.
- d) Rigor, cuidando la calidad de la actividad realizada.
- e) Responsabilidad, evaluando su labor y rendiendo cuentas de su tarea.

- f) Excelencia, buscando la solución óptima y la mejora continua.
- g) Ejemplaridad, para poder convertirse en modelo y referente para los demás.

2.3 Confianza pública

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desempeñar su labor con:

- a) Imparcialidad, entendida como desinterés subjetivo y ecuanimidad, y sin ningún tipo de discriminación o trato de favor, asegurando la justicia, la igualdad de trato y de oportunidades y el respeto por los derechos de todas las personas.
- b) Objetividad, tratando los hechos y datos con independencia de las valoraciones o de los prejuicios personales.
- c) Transparencia, con posibilidad de exponer y explicar sus acciones siempre que proceda.
- d) Integridad, actuando de acuerdo con el ordenamiento jurídico y los valores éticos y sociales, siendo incorruptibles y alertando de las prácticas reprobables.
- e) Lealtad a la institución, ajustando sus actuaciones a las directrices estratégicas institucionales.

3. Valores vinculados a las dimensiones relacionales de las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña

3.1 La relación y el trato con las personas

Prestar correctamente un servicio público comporta priorizar el respeto a las personas y sus derechos, la calidad del trato y del servicio que se ofrece, y el fomento de la participación de las personas.

3.1.1 Respeto a las personas y a sus derechos

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desempeñar su labor:

- a) Actuando siempre desde el máximo respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos y libertades.
- b) Aplicando la norma, el procedimiento o el protocolo, desde el respeto a la diversidad y sin discriminación por razón de nacimiento, etnia, género, edad, estética, religión, orientación sexual, opinión, condición social, diversidad funcional u otros hechos diferenciales.
- c) Atendiendo a las demandas de las personas con equidad, velando por la igualdad de trato y de oportunidades, evitando otorgar ningún trato de favor por cualquier causa o circunstancia.
- d) Respetando las opciones individuales de las personas y su derecho a tomar decisiones siempre que sea posible, sin imponer, por defecto, la opción más estandarizada.
- e) Haciendo un uso escrupuloso de los datos personales a los que se tenga acceso en la prestación del servicio.
- f) Velando por la prevención de cualquier forma de acoso sexual, por razón de sexo, orientación sexual, expresión o identidad de género, así como teniendo una actuación diligente, cuando se detecte un caso, con los instrumentos y mecanismos vigentes.

3.1.2 Calidad de trato

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desempeñar su labor:

- a) Prestando servicio a las personas siempre desde la proximidad en el trato, la voluntad de ayuda y apoyo, generando confianza y colaboración entre las personas y la institución.
- b) Escuchando con corrección, empatía, amabilidad y sensibilidad; atendiendo especialmente al grado de vulnerabilidad de las personas y a sus razones en la defensa de sus intereses, y acogiendo sus demandas.
- c) Facilitando la información adecuada y adaptada a los interlocutores, atendiendo especialmente a sus necesidades y teniendo en cuenta sus capacidades comunicativas y de comprensión.
- d) Informando y orientando a las personas sobre los canales adecuados para formular quejas o sugerencias de mejora del servicio o para presentar cualquier solicitud.

CVE-DOGC-B-22320009-2022

- e) Velando por la seguridad y la protección de las personas, con especial atención a las personas con diversidad funcional.
- f) Fomentando servicios accesibles, tanto en lo referente al uso como a la información que se facilite, teniendo en cuenta aspectos como el lenguaje inclusivo, los mecanismos informativos complementarios a los virtuales en caso de brecha digital, y servicios de interpretación y videointerpretación, entre otros.
- g) Visibilizando, para las personas usuarias, el procedimiento de las demandas que se atienden, su gestión y su resolución, de forma aclaratoria y concreta, y evitando un lenguaje digital complejo que pueda suscitar interpretaciones erróneas.
- h) Promoviendo el diseño universal o inclusivo de los servicios digitales y favoreciendo entornos sencillos y de fácil acceso para todo el mundo, tanto en lo que se refiere al uso que se haga como a la información que se facilite.

3.1.3 Calidad del servicio

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desempeñar su labor:

- a) Ofreciendo un servicio ágil y diligente para la resolución de la solicitud planteada o el servicio solicitado, anticipándose de forma proactiva a las necesidades de las personas siempre que sea posible.
- b) Favoreciendo una respuesta integral que minimice la fragmentación del servicio.
- c) Gestionando adecuadamente el tiempo de atención a las personas, reduciendo los tiempos de espera en la medida de lo posible y preservando siempre la calidad del servicio.
- d) Cumpliendo los plazos de respuesta establecidos en la comunicación oral, escrita, en lengua de signos o mediante el servicio de interpretación y de videointerpretación y, si se producen retrasos, justificando sus motivos.
- e) Simplificando y facilitando la gestión y evitando la reiteración de trámites y la petición de datos o documentos que ya se encuentren en poder de la institución y de la Administración.
- f) Atendiendo a las consultas y propuestas en relación con el funcionamiento de los servicios públicos, o derivándolas por la vía correspondiente.
- g) Facilitando y fomentando la participación y el diálogo con la ciudadanía, para detectar las necesidades y preferencias, y contribuir a diseñar, ejecutar y evaluar los servicios públicos.

3.2 Las relaciones intraorganizativas e interorganizativas

Las relaciones entre las personas que integran el servicio público de una organización o entre las que integran el de diferentes organizaciones deben regirse por los principios de lealtad, de respeto al ámbito competencial institucional y de compromiso democrático, y también por los principios de colaboración, cooperación y coordinación, teniendo siempre como objetivo final el interés general y el bien común.

3.2.1 Lealtad al servicio público, respecto al campo competencial y compromiso democrático

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desempeñar su labor:

- a) Actuando de acuerdo con el principio de lealtad al servicio público, entendido como el compromiso democrático de mutua colaboración en relación con el interés general.
- b) Llevando a cabo las funciones asignadas con la máxima responsabilidad; contribuyendo con su actuación a servir al interés general y a mantener y reforzar la confianza de la ciudadanía hacia el servicio público, y reportando irregularidades o prácticas que no se consideren éticas.
- c) Desarrollando sus funciones con buena fe, equidad, ecuanimidad y neutralidad política e ideológica.
- d) Tomando conciencia de la transversalidad de las diferentes líneas de actuación y preservando la coherencia entre esas líneas.
- e) Respetando el ejercicio legítimo de las competencias de cada organización y de otras unidades.
- f) Teniendo en cuenta y ponderando todos los intereses implicados en el ejercicio de las funciones, si procede.
- g) Siendo responsable en sus manifestaciones públicas, respetando el principio de veracidad y demás valores que guían este código.

3.2.2 Colaboración, cooperación y coordinación

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desempeñar su labor:

- a) Compartiendo el conocimiento experto en la materia.
- b) Prestando la cooperación y asistencia activas que toda persona que integra un servicio público pueda requerir en el ejercicio de sus funciones.
- c) Participando activamente en equipos o espacios de trabajo colaborativo y contribuyendo a generar un clima favorable a la consecución de los objetivos fijados, sin que el trabajo en equipo pueda implicar la no asunción de las responsabilidades pertinentes.
- d) Haciendo un uso adecuado y responsable de los recursos públicos para desarrollar correctamente sus funciones y únicamente con fines orientados al servicio público y al interés general.

3.3 La relación con los altos cargos y el personal directivo

El buen servicio a la ciudadanía presupone un alto nivel de calidad institucional y, por ello, es necesario alinearse con las políticas estratégicas y tener una buena relación basada en la confianza entre las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña, incluidos los altos cargos y el personal directivo.

3.3.1 Alineamiento con las políticas estratégicas de la institución

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desempeñar su labor:

- a) Actuando con lealtad al servicio público y alineando sus actuaciones con las directrices estratégicas de la institución.
- b) Actuando con imparcialidad, diligencia y eficiencia.

3.3.2 Buena relación y confianza

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desempeñar su labor:

- a) Asistiendo técnicamente con su experiencia y conocimiento a los altos cargos y al personal directivo.
- b) Tratando a las personas con cargo directivo con profesionalidad, honestidad, respeto y cortesía.
- c) Actuando con la discreción necesaria en lo que se refiere a la información derivada de las relaciones personales y profesionales.

3.4 La relación con el acceso y la gestión de la información pública

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben actuar con transparencia en el ejercicio de sus funciones, facilitando y garantizando el acceso a la información pública, y teniendo en cuenta las limitaciones de acceso y la confidencialidad cuando proceda.

3.4.1 Transparencia en la actividad pública

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desempeñar su labor:

- a) Promoviendo una cultura global de la transparencia sin ocultar información de interés general.
- b) Facilitando el acceso a la información solicitada por la ciudadanía u otras personas que integran un servicio público, por medio de los canales habilitados a ese fin, respetando el principio de accesibilidad universal.
- c) Ofreciendo información actualizada, objetiva, veraz, completa, útil y comprensible.
- d) Velando por que la información se suministre en el plazo más breve posible y en formatos accesibles, abiertos y reutilizables.
- e) Atendiendo con diligencia las obligaciones derivadas de los procedimientos de rendición de cuentas.

3.4.2 Confidencialidad y cuidado de la información

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desempeñar su labor:

- a) Siendo cuidadosos con la conservación de los documentos o la información pública en cualquier soporte.
- b) Haciendo un uso responsable y apropiado de la información a la que se tenga acceso por sus funciones y responsabilidades, evitando sacar provecho personal o para terceras personas.

- c) Manteniendo el secreto o la reserva de la información y evitando su difusión, según lo previsto en la legislación vigente, y en ningún caso con el objetivo de salvaguardar intereses no previstos.
- d) Accediendo solo a la información estrictamente necesaria para desempeñar correctamente sus funciones y responsabilidades.
- e) Adoptando las medidas necesarias para garantizar la integridad, seguridad y confidencialidad de la información a su alcance y haciendo un uso responsable de los recursos para la gestión de la información.
- f) Manteniendo la confidencialidad de la información que han conocido en sus funciones una vez finalizada su relación con el servicio público, salvo que prevalezca el derecho de acceso.

3.5 La relación con los medios de comunicación

En la relación con los medios de comunicación, las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña, de acuerdo con su grado de responsabilidad, deben velar por la veracidad de la información y dar un trato equitativo a todos los medios de comunicación, preservando siempre la libertad de expresión.

3.5.1 Veracidad, confidencialidad y cuidado de la información

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desempeñar su labor:

- a) Informando a los medios de comunicación sobre las líneas de actuación que se llevan a cabo de forma clara, imparcial, puntual, veraz y objetiva.
- b) Siendo cuidadosos con toda la información y especialmente con la que afecte a grupos de personas en situación de vulnerabilidad y que pueda contribuir a su estigmatización.
- c) Manteniendo el secreto o reserva de la información y evitando su difusión según lo previsto en la legislación vigente y en ningún caso con el objetivo de salvaguardar intereses no previstos.
- d) Adoptando las medidas necesarias para garantizar la integridad, seguridad y confidencialidad de la información a su alcance y haciendo un uso responsable de los recursos para la gestión de la información.
- e) Manteniendo la confidencialidad de la información que han conocido en sus funciones una vez finalizada su relación con el servicio público, salvo que prevalezca el derecho de acceso.

3.5.2 No discriminación y libertad de expresión

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desempeñar su labor:

- a) Tratando sin discriminación ni privilegios a los diferentes medios de comunicación en la gestión de la información sobre aspectos de interés general.
- b) Respetando la libertad de expresión y la crítica que los medios puedan ejercer hacia la actividad pública.
- c) Preservando los protocolos exigibles a una política de transparencia en relación con los medios de comunicación, incluyendo el turno abierto de preguntas en las ruedas de prensa.
- d) Procurando que la información que se procura a los medios de comunicación sobre las líneas de actuación respete el principio de accesibilidad universal.

3.6 La relación con el entorno sociocultural y la sostenibilidad medioambiental

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben tomar conciencia del impacto sociocultural y medioambiental de su actuación y sus decisiones.

3.6.1 Entorno sociocultural

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desempeñar su labor:

- a) Priorizando y haciendo un uso correcto de la lengua catalana y aranesa, y de la lengua de signos catalana, respetando el derecho de opción lingüística y la diversidad lingüística y cultural.
- b) Fomentando la inclusión y participación de todas las personas en la vida sociocultural del país.
- c) Preservando, fomentando y haciendo valer la cultura y el patrimonio sociocultural en toda actuación de la que sean responsables.

3.6.2 Sostenibilidad medioambiental

CVE-DOGC-B-22320009-2022

Las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña deben desempeñar su labor:

- a) Utilizando de forma eficiente y responsable los recursos materiales puestos a su alcance, en ningún caso para fines personales.
- b) Reduciendo la generación de residuos y emisiones contaminantes y promoviendo la reutilización y el reciclaje.
- c) Fomentando y respetando las medidas ecológicas, de ahorro energético y, en general, de protección del medio ambiente.

4. Valores de las organizaciones responsables del servicio público

La calidad del servicio público y el trabajo de las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña están condicionadas por la ética organizativa, la suficiencia de los recursos empleados y las condiciones de trabajo en las organizaciones. Por este motivo, las personas que integran la institución del Síndic de Greuges de Cataluña deben desarrollar sus funciones con unas condiciones de trabajo dignas, un trato respetuoso, igualdad de oportunidades, espacios de participación, suficiencia de recursos y rendición de cuentas.

La institución del Síndic de Greuges de Cataluña debe cumplir su misión:

- a) Disponiendo de un modelo de gobernanza, dirección y actuación éticas que sitúe a las personas en el centro de la acción, que promueva la cohesión de sus unidades, que tenga en cuenta la responsabilidad social de la institución y que preste atención a la realidad cambiante de la sociedad a la que sirve.
- b) Garantizando unas condiciones de trabajo dignas y justas en lo que se refiere a la retribución, la jornada laboral, la conciliación y el entorno saludable, favoreciendo la estabilidad.
- c) Dando un trato respetuoso y equitativo a las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña.
- d) Fundamentando el acceso a cualquier puesto de trabajo y el desarrollo profesional en los principios de publicidad, igualdad de oportunidades, mérito y capacidad.
- e) Facilitando y fomentando espacios de participación de las personas que integran el servicio público del Síndic de Greuges de Cataluña para mejorar la calidad del servicio.
- f) Garantizando la suficiencia de profesionales y de recursos materiales para ofrecer el servicio correctamente.
- g) Actuando con transparencia e impulsando la cultura de la rendición de cuentas, interna y externamente.
- h) Facilitando la existencia de mecanismos de denuncia en caso de prácticas reprobables, incluidas las situaciones de acoso, y protegiendo a las personas que alerten de dichas prácticas.

5. Comisión de seguimiento del Código ético

Para el cumplimiento y desarrollo del Código ético del Síndic de Greuges de Cataluña, se crea una comisión de seguimiento del Código ético, integrada por el adjunto o adjunta general, la persona titular de la gerencia, una persona del colectivo asesor, un técnico o una técnica jurídica y una persona vinculada a la Gerencia.

Con respecto al funcionamiento de la comisión, se convocarán reuniones de seguimiento con una periodicidad mínima semestral.

(22.320.009)